

Algemene Voorwaarden Huishoudelijke Hulp voor Veendam van DNZT thuiszorg

Artikel 1: Inhoud van de Zorgovereenkomst

- 1.01. DNZT levert zorg aan de cliënt op basis van het intakegesprek, waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt WMO hulp kan ontvangen.
- 1.02. DNZT biedt huishoudelijke hulp aan.
- 1.03. Als de zorgvraag van cliënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat DNZT niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de gemaakte afspraken, dan zal DNZT in overleg gaan met de cliënt en mogelijk nieuwe afspraken maken.
- 1.04. Wanneer de cliënt zorg van een andere zorgaanbieder ontvangt, wordt de zorgaanbieder direct geïnformeerd.
- 1.05. DNZT verplicht zich de zorg te leveren in de kwaliteit en omvang als in de zorgovereenkomst is omschreven en dat deze uitgevoerd wordt door deskundige medewerkers.
- 1.06. Samen met de cliënt worden concrete afspraken gemaakt.
- 1.07. De cliënt moet DNZT alle belangrijke informatie geven voor de juiste zorgverlening.
- 1.08. Bij de start van de zorg stelt DNZT, indien nodig, een zorgplan op.
- 1.09. Voor elke cliënt maakt DNZT een dossier aan, bestaande uit een zorgovereenkomst of bevestiging, het intakeformulier Huishoudelijke Hulp en andere relevante informatie. DNZT gaat conform AVG om met deze gegevens.
- 1.10. DNZT zorgt voor de uitvoering van de zorg en het zorgplan en evalueert dit regelmatig met de cliënt. Minimaal één keer per jaar, of vaker indien nodig. Op basis van de evaluatie kan het zorgplan worden aangepast in overleg met de cliënt.
- 1.11. DNZT probeert de zorgverlening af te stemmen op de persoonlijke omstandigheden van de cliënt.
- 1.12. DNZT biedt verantwoorde zorg en ondersteuning volgens de eisen van de gemeenten en de professionele kwaliteitscriteria.
- 1.13. De zorgovereenkomst komt tot stand op het moment dat DNZT een haar gegeven opdracht schriftelijk aanvaardt door het toezenden van een overeenkomst of een bevestiging. De zorgovereenkomst wordt door beide partijen beschouwd als definitieve vastlegging van gemaakte afspraken.
- 1.14. DNZT behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te wijzigen als zij een gegronde reden heeft.
- 1.15. Op deze overeenkomst zijn de klachtenregeling en privacyverklaring van DNZT B.V. van toepassing.

Artikel 2: Duur van de overeenkomst

- 2.01. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals tijdens het intakegesprek wordt overeengekomen. Indien nodig worden er nieuwe afspraken gemaakt.
- 2.02. De cliënt kan de overeenkomst tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van 5 werkdagen.
- 2.03. Als de zorg niet uitgevoerd hoeft te worden, moet de cliënt dit minimaal 24 uur van tevoren afzeggen, tenzij er sprake is van een calamiteit zoals een ziekenhuisopname.
- 2.04. Als de cliënt door nalatigheid de afspraken over de zorg niet nakomt, kan DNZT de geplande zorg toch registreren.
- 2.05. De zorgverlening eindigt bij:
 - Het verlopen van de gemaakte afspraken;
 - Overlijden van de cliënt;

- Verhuizing naar een andere gemeente;
- Opzegging.

Artikel 3: Beëindiging of weigering van de overeenkomst

- 3.01. DNZT is verantwoordelijk voor veilige arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers. De cliënt moet zorgen voor een veilige werkomgeving en deugdelijk materiaal (zie ook de Arbochecklist).
- 3.02. Als de werkomstandigheden niet veilig en/of gezond zijn, bespreekt de medewerker dit met de cliënt. Hieronder valt ook discriminatie of ongewenst gedrag richting de medewerker.
- 3.03. Als de cliënt niet bereid is om zijn of haar gedrag te veranderen of voorzieningen te treffen, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van de medewerker te waarborgen, kan DNZT de zorgverlening weigeren.
- 3.04. Bij ernstige onveilige situaties wordt de cliënt schriftelijk geïnformeerd. In het uiterste geval voert DNZT in overleg met de gemeente bepaalde taken niet uit of beëindigt DNZT de overeenkomst.
- 3.05. DNZT kan de zorgverlening weigeren of beëindigen, indien de cliënt niet bereid is de zorgovereenkomst binnen de gestelde termijn te tekenen en aan te gaan.

Artikel 4: Eigen bijdrage

- 4.01. Voor de zorgverlening geldt mogelijk een eigen bijdrage die wordt vastgesteld en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Artikel 5: Overige bepalingen

- 5.01. De cliënt moet aanwezig zijn als de medewerker aan het werk is, tenzij andere afspraken zijn gemaakt, die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 5.02. Het is verboden dat de medewerker voor de cliënt pint bij een geldautomaat of in een winkel.
- 5.03. Het is verboden dat de medewerker een sleutel van de woning van de cliënt heeft.
- 5.04. Gebruik maken van vervoersmiddelen van de medewerker of van de cliënt, ten behoeve van de cliënt, is voor eigen risico. DNZT is niet aansprakelijk.

Artikel 6: Privacy

- 6.01. DNZT beschermt de persoonlijke levenssfeer van de cliënt.
- 6.02. DNZT maakt een zorgdossier aan en beheert de gegevens van de cliënt vertrouwelijk volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.03. In de privacyverklaring op de website van DNZT staat welke gegevens worden verwerkt en met wie ze worden gedeeld.
- 6.04. Medewerkers van DNZT waarborgen de privacy van de cliënt.
- 6.05. DNZT geeft zonder toestemming van de cliënt geen inzage in het dossier, behalve wanneer DNZT een wettelijke verplichting heeft of wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de zorg, conform de AVG.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

- 7.01. DNZT betracht de nodige zorgvuldigheid bij de zorgverlening. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden kan nooit helemaal worden uitgesloten dat er voorvallen gebeuren die schade toebrengen aan de cliënt of aan derden. Het aansprakelijk stellen van DNZT dient plaats te vinden binnen een termijn van twee weken nadat de schade is ontstaan. Na deze termijn kan DNZT niet meer aansprakelijk gesteld worden.

- 7.02. Als DNZT aansprakelijk is voor de door de cliënt geleden schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de uitkering waarvoor DNZT ingeval van schade bij de aansprakelijkheidsverzekeraar is verzekerd. DNZT kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevolgschade.
- 7.03. Schade toegebracht aan een derde, niet zijnde de cliënt, maar wel in het kader van de uitvoering van de zorgovereenkomst, wordt door DNZT vergoed, mits zij daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden en wederom binnen het kader van de voorwaarden als hiervoor genoemd. Ook voor deze vorm van schade geldt dat DNZT niet aansprakelijk kan worden gehouden voor gevolgschade.

Artikel 8: Overmacht

- 8.01. Als DNZT door overmacht een tussen partijen gesloten overeenkomst niet tijdig of naar behoren kan nakomen, heeft de organisatie het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de cliënt DNZT kan aanspreken op een schadevergoeding.
- 8.02. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van DNZT kan worden gevraagd. Onder overmacht wordt eveneens verstaan alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale of regionale (overheid)instanties en ook besmettelijke ziekten.

Artikel 9: Klachten en geschillen

- 9.01. DNZT heeft een klachtenregeling volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op verzoek ontvangt de cliënt een afschrift van het klachtenreglement.
- 9.02. De cliënt kan de klacht voorleggen aan een bevoegde instantie.

Artikel 10: Begripsomschrijvingen

- 10.01. Cliënt: elke persoon die met DNZT een overeenkomst heeft of wil sluiten.
- 10.02. DNZT thuiszorg, handelsnaam van De Nieuwe Zorg Thuis: de dienstverlener die zorg uitvoert volgens de WMO.
- 10.03. Intakegesprek, gesprek met DNZT waarbij wordt vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager WMO hulp kan ontvangen.
- 10.04. WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning): de wet die onder andere huishoudelijke hulp financiert.
- 10.05. Zorgverlening: huishoudelijke hulp.
- 10.06. Zorg in natura (ZIN): zorg die door de zorgverlener wordt uitgevoerd en door de gemeente wordt betaald. De kosten worden door de gemeente rechtstreeks aan de zorgaanbieder vergoed. Een eventuele eigen bijdrage blijft wel voor rekening van de cliënt.
- 10.07. CAK (Centraal Administratiekantoor): het kantoor dat de eigen bijdrage bepaalt en int.
- 10.08. Zorgovereenkomst: de overeenkomst tussen DNZT en de cliënt over de zorgverlening.
- 10.09. Individueel zorgplan: een beschrijving van de doelstellingen en activiteiten van de zorgverlening aan de cliënt.